



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000233150

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005914-83.2024.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante ANGELA MARIA DE OLIVEIRA BRAGA, são apelados BANCO VOTORANTIM S/A e NEON PAGAMENTOS S/A.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 17 de março de 2026.

MENDES PEREIRA
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 40553
Apelação Cível nº 1005914-83.2024.8.26.0132
Apelante: Angela Maria de Oliveira Braga
Apelados: Banco Votorantim S/A. e OUTRO
Comarca: Catanduva
15ª Câmara de Direito Privado

RESPONSABILIDADE CIVIL. Repetição de indébito e indenização por danos morais. Pagamento de boleto fraudulento de financiamento de veículo obtido via aplicativo de mensagens. Sentença de improcedência. Ilegitimidade passiva da instituição destinatária do pagamento mantida, ante a ausência de vínculo com a relação contratual originária. Culpa exclusiva da vítima configurada pela utilização de canais de atendimento não oficiais e falta de conferência dos dados do beneficiário no momento da quitação. Fortuito externo caracterizado. Inexistência de falha na prestação do serviço ou nexo causal. Recurso desprovido, majorada a verba honorária.

A r. sentença de fls. 376/377, cujo relatório se adota, julgou improcedentes os pedidos iniciais de repetição de indébito e compensação por danos morais, sob o fundamento de que o prejuízo experimentado pela autora decorreu de sua própria negligência ao realizar o pagamento de boleto fraudulento, o que configuraria a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima.

Apelou a parte autora, às fls. 380/385, buscando a reforma da r. sentença. Defendeu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor com a consequente inversão do ônus da prova. Disse que a hipossuficiência técnica e a vulnerabilidade do consumidor impediriam a demonstração direta de eventuais falhas nos sistemas de segurança bancária. Sustentou a responsabilidade objetiva das instituições financeiras com fulcro na teoria do risco profissional e na Súmula nº 479 do STJ. Pontuou que a fraude em questão configuraria fortuito interno. Argumentou que houve vazamento de dados sigilosos, uma vez que os estelionatários detinham informações precisas sobre o contrato de financiamento, o que conferiu verossimilhança ao boleto adulterado. Asseverou, por fim, o dever de indenizar pelos danos materiais sofridos e pelo abalo extrapatrimonial decorrente da falha na prestação do serviço.

Vieram as contrarrazões do Banco Votorantim S/A, às fls. 380/385, nas quais refutou as teses autorais e requereu a manutenção do julgado. Defendeu a regularidade de sua conduta e a inexistência de falha na segurança de seus dados internos. Argumentou a ausência do nexo causal pela culpa exclusiva da vítima, ressaltando que a autora utilizou canais de comunicação de terceiros, estranhos à estrutura da instituição financeira, para solicitar a segunda via do boleto. Pontuou que o evento configuraria fortuito externo, eis que o estelionato foi praticado mediante engenharia social, sem qualquer participação ou omissão do banco.

Em contrarrazões, às fls. 406/417, a *corré* Neon Pagamentos S/A arguiu, em sede preliminar, sua ilegitimidade passiva *ad causam*, sob a justificativa de que figurou apenas como a instituição destinatária do aporte financeiro, agindo como mera intermediária de pagamento sem qualquer vínculo com o contrato de financiamento originário. No mérito, reforçou a tese de inexistência de responsabilidade civil, destacando a negligência da consumidora ao não conferir os dados do beneficiário no momento da liquidação do título. Afirmou que a discrepância entre o nome do credor e o favorecido constante na tela de confirmação era elemento suficiente para alertar o homem médio sobre a irregularidade. Apontou a incúria da apelante como causa determinante e exclusiva do prejuízo.

Recurso regularmente processado e preparado.

É o relatório.

O apelo não vinga.

A controvérsia recursal cinge-se à apreciação da responsabilidade das rés por fraude perpetrada por terceiro, em que a autora, ao buscar a segunda via de boleto de financiamento de veículo, acabou por efetuar o pagamento de título adulterado, emitido por estelionatários que se faziam passar por prepostos do banco através do aplicativo de mensagens instantâneas.

Inicialmente, impõe-se a manutenção do reconhecimento da ilegitimidade passiva da *corré* Neon Pagamentos S/A. Isto porque se cuida de instituição de pagamento que não detém pertinência subjetiva para figurar no polo passivo da demanda. A participação no imbróglio se limitou à operacionalização técnica da conta de pagamento que recebeu os fundos, sendo estranha à relação contratual de financiamento de veículo que originou a lide. Inexistindo vínculo jurídico ou comercial com o Banco Votorantim que justifique a solidariedade, a extinção do feito, sem exame do mérito a esta *corré*, é medida que se impõe.

Inobstante a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e de pagamento, embora consagrada pela Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, encontra limite nas excludentes denexo causal, especificamente na culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, conforme previsto no artigo 14, § 3º, inciso II, da legislação consumerista.

No caso, a autora deu azo ao prejuízo que busca recompor ao negligenciar deveres básicos de cautela. Ao optar por canais de atendimento não oficiais, obtidos por meio de pesquisas genéricas em motores de busca na internet, a requerente se expôs a riscos intrínsecos à rede mundial de computadores. A utilização de uma plataforma de mensagens sem a devida verificação de autenticidade, a exemplo de selo de conta comercial verificada, e o fornecimento de dados a interlocutores desconhecidos rompem a segurança que se espera do serviço bancário regular.

Ademais, a análise do comprovante de pagamento revela que o beneficiário final do crédito era a instituição "Neon Pagamentos", entidade diversa daquela que figura como credora no contrato de financiamento, o Banco Votorantim. Público e notório que, no ato da liquidação de qualquer título, cabe ao pagador conferir os dados do beneficiário que aparecem na tela de confirmação. A discrepância entre o nome do credor real e o indicado no boleto fraudulento é elemento suficiente para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alertar o homem médio sobre a irregularidade da operação. Assim, a desatenção da autora ao confirmar o pagamento em favor de terceiro estranho à relação contratual configura a denominada "culpa exclusiva da vítima", o que afasta o dever de reparação por parte dos bancos.

No que tange à alegação de fortuito interno fundamentada em suposto vazamento de dados, não se verifica nos autos prova mínima de que as informações contratuais tenham sido obtidas por falha sistêmica do banco. É notório que fraudadores utilizam técnicas avançadas de engenharia social ou bases de dados compartilhadas ilicitamente para conferir verossimilhança ao golpe, o que caracteriza fortuito externo, por ser evento estranho à organização do serviço e à exploração direta da atividade bancária.

Bem por isso, andou bem o MM. Juízo de Primeiro Grau ao desacolher a pretensão inicial, eis que os danos vindicados pela autora decorreram de conduta descuidada imputável exclusivamente a ela.

A r. sentença mantém-se irretocável, autorizada a majoração da verba honorária de 10% para 15% do valor atualizado da causa (R\$ 12.614,16, fl. 22).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

MENDES PEREIRA
Relator